

Contrat conclu à domicile avec un consommateur : gare aux mentions obligatoires !



© 2024 Les Echos Publishing

La loi, et plus précisément le Code de la consommation, prévoit que, dans les contrats conclus à distance ou hors établissement avec un consommateur, par exemple à domicile, le professionnel doit fournir à ce dernier un certain nombre d'informations, et notamment la possibilité pour le consommateur de recourir à un médiateur de la consommation. Si cette mention fait défaut, le contrat est susceptible d'être annulé.

Ainsi, dans une affaire récente, un particulier avait acheté une pompe à chaleur auprès d'un professionnel lors d'un démarchage à son domicile. Par la suite, il avait demandé l'annulation de ce contrat au motif que le bon de commande qu'il avait signé ne comportait pas la mention relative à la faculté de recourir à un médiateur de la consommation. Il a obtenu gain de cause devant la Cour de cassation.

À noter : cette décision a été rendue sous l'empire de textes qui ont été modifiés par la suite par deux ordonnances de 2021. Si ces ordonnances ont modifié l'architecture du Code de la consommation, elles n'ont pas remis en cause les règles qui imposent aux professionnels, s'agissant des contrats conclus hors établissement, de fournir aux consommateurs un certain nombre d'informations, notamment celle mentionnant la

faculté de recourir à un médiateur de la consommation. La décision rendue le 18 septembre 2024 par la Cour de cassation est donc parfaitement transposable au régime juridique actuel.

[Cassation civile 3e, 18 septembre 2024, n° 22-19583](#)

© 2024 Les Echos Publishing